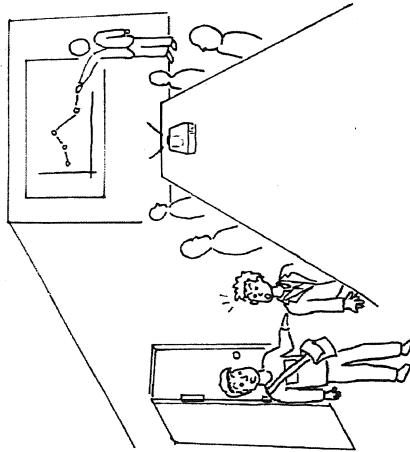


話している相手を怒らせてしまう

当事者の視点

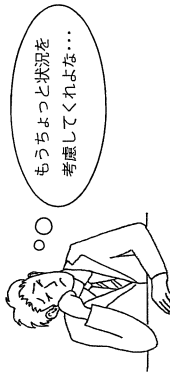
男性 51 歳 クリエイター
診断：ADHD

仕事で取引先に確認したいことがあったので、そのままアポイントも取らず取引先を訪問しました。受付を通り過ぎ、担当者を直接尋ねると、相手が驚いた顔をしていました。アポイントも取らず、挨拶もせず、常識がないのかと怒られてしまいました。



上司や同僚の視点

仕事を上で、ビジネスマナーを守らないのは当たり前のことです。連絡もなく取引先を訪問するなんて、相手の立場を考えておらず、失礼です。また、彼の行動に驚いているこちらをよそに、挨拶もせずいきなり仕事の話を切り出してくる態度には、全くあきれられています。



事例の人がその後にとった解決策

相手に怒られるまで、それが一般的に良くないことだと気づいていなかったそうです。その後、アポイントメントをとり、挨拶をするようにしているそうです。また、対面コミュニケーションでのトラブルはなくなりました。そこで、打合せ全般を電子メールでやり取りする方法に切り替えたところ、トラブルは少なくなりました。

一般的な解決策

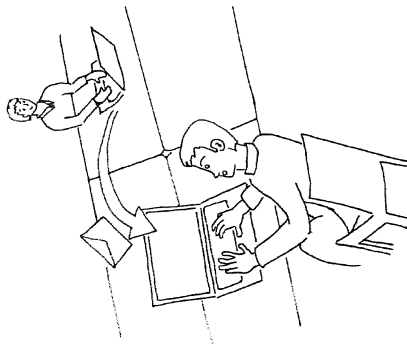
電子メールでやり取りをする

発達障害のある人にとって、電子メールを通じたコミュニケーションには次のような利点があります。

- ・視覚情報の方が口頭でのやり取りより理解しやすい人が多い。
- ・対面コミュニケーションが苦手な人にとって、人と対面せずにすむ
- ・理解するための時間がとれる。
- ・読み返しができるので、誤解が生じにくい。
- ・回答するための時間がとれる

暗黙のルールを明文化し、関係者全員で共有する

社会では常識とされる「暗黙のルール」がわからないためにコミュニケーションに支障が出る人もいます。発達障害のある人だけでなく、職場の人全員で、会社のルールを文章として共有しておくことが有効です。立場の違いをふまえた話しかけ方のトラブルに対しては、関連部署の序列表を共有し、職務上の立場の違いを明示することが有効な場合があります。



配慮のポイント

発達障害のある人で対面コミュニケーションが苦手な人は多くいます。社会では「空気が読めない」などと非難されることが多いようです。一方的に非難する前に、どうしてそういうコミュニケーションが苦手なのか考える必要があります。例えば挨拶をしないということとひとつをとっても、発達障害のある人の中には挨拶するタイミングがわからないために、挨拶できない人がいます。また、挨拶をするものであるという暗黙のルールがわからないために挨拶できない人もいます。人と顔を合わせることが苦手なために挨拶できない人も

います。このように人の行動にはさまざまな理由があります。その理由を考えることが、合理的な配慮を実施するために第一歩になります。理由を踏まえようとしてお互いに無理のなく納得できる範囲でルールを決めることが大切です。場合によっては、挨拶しなくて良い、というルールもあって良いはずです。

発達障害のある人にみられる コミュニケーションの領域の困難について

香川大学教育学部 特別支援教育講座 准教授 坂井聡

- 1 コミュニケーションが成立するためには
コミュニケーションが成立するためには必要な要素が幾つ
かあります。デヴィット・トウ (1986) や深田 (1998) の対
人コミュニケーション・プロセス・モデル (図1) と関連さ
せながら、発達障害のある人のコミュニケーションの特徴に
ついて考えていきます。
- 2 送り手と受け手
コミュニケーションする場合、その人が、送り手の役割を
もつと同時に受け手の役割をもつことを表しています。
発達障害のある人の中には、送り手と受け手といった立場を
入れ替えることができないことのために、トラブルになる人が
います。聞き手の気持ちにお構いなしに話し続けたり質問し
続けたりすることが原因で、トラブルになってしまいうことが
あります。
- 3 符号化と符号解読
符号化と符号解読は、コミュニケーションの当事者が送り
手としての機能と受け手としての機能を同時にもちこ
とを表しています。

発達障害のある人にとって、符号化と符号解読に関するこ
とは、深刻な問題になることがあります。伝えたい内容をうま
く符号化することができないと、自分の思いを上手く伝える
ことができなくなってしまうからです。また、伝えられたメッ
セージの解釈面では、ことは正確に解釈しすぎたり、字義
どおりに解釈しすぎたりすることがあり、そのことによって
悩む人も多くいます。

4 コンピテンス

コンピテンスとは、言語に関する知識や、やりとりに関す
るルールについての知識のことです。対人コミュニケーション
において必要な最低限の基礎的な能力のことです。
発達障害のある人の場合を考えてみると、単語の意味など
の理解が不十分であることがありまふ。つまり、話している
ことは理解できていないということです。これが原因で誤解
を受けることがあります。

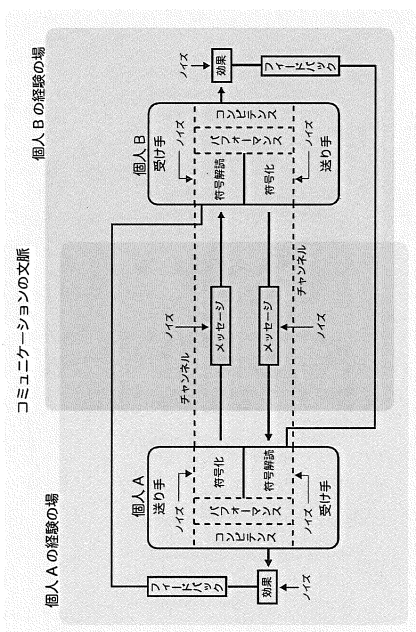


図1 対人コミュニケーション・プロセス・モデル

- 5 メッセージ
送り手と受け手のメッセージのやりとりによって、対人コ
ミュニケーションは成立します。メッセージがなければ、対
人コミュニケーションは存在しないことになりまふ。

発達障害のある人の中には、メッセージの送り方が周囲
の人に受け入れられないような場合がありまふ。そのような
場合は、大きな声を出したり、机を叩いたりしてしまいうこ
もあるようです。実は、そうすることによって、メッセー
ジを送っているのですが、相手が解読できないため、通じ合
うことができなくなってしまう。

6 チャンネル

メッセージの送り手と受け手を結びつける機能を担ってい
るのがチャンネルです。例えば感覚器官がそれに当たります。
メッセージの経路として感覚器官を通してまふからまふ。
その他に、メディアをチャンネルと考える場合もありまふ。
発達障害のある人の中には、感覚過敏などがあるため、感覚器官
をチャンネルとして利用してコミュニケーションすることが
できない場合がありまふ。
逆に、パソコンや携帯電話のメールは、発達障害のある人達
にとって有効なコミュニケーションツールになります。

7 ノイズ

ノイズとは対人コミュニケーションを妨害するものを意味
する言葉です。
発達障害のある人の中には、送り手の場合も受け手の場合も
ノイズを発生させることが多くありまふ。送り手としてノイ
ズを発生させてしまいう場合は、言葉の意味を誤って覚えてい
たり、思い込んで使ってしまったりしている場合に起こりま
ふ。
受け手側としてのノイズによる影響をうけることも多くあり
まふ。相手に言われたことを字義通り言葉を受け取ってし
まうたりするようない場合です。

また、心理的ノイズについても注意が必要でまふ。注意や指
導を受けることが多くあるために、セルフエスティームが低
くなり、自信をなくしているようない場合です。

8 フィードバック

フィードバックは、送り手が出したメッセージに対して受
け手側がどのように評価して、どのように受け止めたのかと
いったようなメッセージの効果を直接反映する情報です。例
えば、顔をしかめる、微笑む、頷くなどです。
発達障害のある人の中には、このフィードバックを知識し
て、適切に反応を返すことが困難でまふ。表情などの、非言語
的なメッセージを理解することが困難な場合が多いからま
ふ。その結果、空気を読めないというように言われることが

あります。

9 コンテキスト

コンテキストとは、場面や文脈、状況といった意味合いを
含むものです。対人コミュニケーションの場合は、常にある
コンテキストのある人の中には、状況を理解することができな
いためトラブルになることがありまふ。コンテキストの制
約が理解できないことがあるということまふ。

10 経験の場

経験の場は、対人コミュニケーションしている当事者がど
のような経験を今まで積んできたのかということまふ。コ
ミュニケーションしている二人の経験が同じであればあるほ
ど、その二者間でのコミュニケーションはより効果的なもの
になると考えられまふ。
発達障害のある人の中には、感覚過敏などの問題、緊張を
読み取ることができない問題などで、周囲の人たちが経験し
ていないような経験を常にしているということになるため、
経験を共有できないことがありまふ。

11 おわりに

コミュニケーションは、発達障害のある人が最も悩まを抱
える問題でまふ。しかし、周囲の人が、理解しちよとした配
慮をするだけで解決することができるとは多くないでまふ。ま
ま、私たちが、発達障害のある人が困っていることを知るこ
とから始まるでまふ。

参考文献

- Devito, J.A. 1986 The interpersonal communication book
深田博己 1998 インターパーソナル・コミュニケーション
ウタフリス 2009 自閉症の謎を解き明かす 東京書籍